Sommaire

Présentation de l'ouvrage 5

Mode d'emploi de l'ouvrage 6

Mission 1. Je choisis la forme juridique 9

TÂCHE N° 1 : L'entreprise individuelle
TÂCHE N° 2 : Les sociétés
TÂCHE N° 3 : Les démarches administratives liées à l'installation
TÂCHE N° 4 : La forme juridique d'Aquarelle

Mission 2. Je choisis ma forme de commerce 23

TÂCHE N° 1 : Le commerce indépendant isolé
TÂCHE N° 2 : Le commerce indépendant associé de type franchise
TÂCHE N° 3 : Le commerce intégré
TÂCHE N° 4 : La forme de commerce d'Aquarelle

Mission 3. Je choisis mon emplacement 33

TÂCHE N° 1 : L'implantation en centre-ville et en périphérie
TÂCHE N° 2 : La zone de chalandise
TÂCHE N° 3 : L'implantation d'Aquarelle

Mission 4 : J'étudie ma clientèle 41

TÂCHE N° 1 : Les caractéristiques de la clientèle
TÂCHE N° 2 : Les besoins des clients
TÂCHE N° 3 : Les motivations des clients
TÂCHE N° 4 : Les mobiles d'achat des clients
TÂCHE N° 5 : La clientèle d'Aquarelle

Mission 5 : Je m'approvisionne 51

TÂCHE N° 1 : L'assortiment
TÂCHE N° 2 : La marque et l'image de marque
TÂCHE N° 3 : Les gammes et les lignes de produits
TÂCHE N° 4 : L'emballage et le conditionnement
TÂCHE N° 5 : Les normes et labels
TÂCHE N° 6 : L'assortiment d'Aquarelle

Mission 6 : Je choisis mon assortiment 65

TÂCHE N° 1 : L'appel d'offres
TÂCHE N° 2 : Le circuit de distribution
TÂCHE N° 3 : L'approvisionnement d'Aquarelle

Mission 7. Je commande, je suis livrée, je stocke et je vérifie mes factures 75

TÂCHE N° 1 : Le bon de commande
TÂCHE N° 2 : La bon de livraison
TÂCHE N° 3 : La fiche de stock
TÂCHE N° 4 : La facture
TÂCHE N° 5 : La réception de la livraison d'une commande passée par Aquarelle

Mission 8 : J'agence et j'implante les produits 87

TÂCHE N° 1 : L'agencement d'un institut de beauté
TÂCHE N° 2 : Le mobilier de vente

TÂCHE N° 3 : Les règles de marchandisage
TÂCHE N° 4 : La vitrine
TÂCHE N° 5 : Une implantation chez Aquarelle

Mission 9. Je détermine mes prix 99
TÂCHE N° 1 : Les coûts d'achat et de revient
TÂCHE N° 2 : La marge commerciale
TÂCHE N° 3 : La taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
TÂCHE N° 4 : Le prix de vente
TÂCHE N° 5 : Quelques calculs commerciaux chez Aquarelle

Mission 10. Je communique 107
TÂCHE N° 1 : La communication verbale
TÂCHE N° 2 : La communication non-verbale
TÂCHE N° 3 : Les freins à la communication
TÂCHE N° 4 : Les registres du langage
TÂCHE N° 5 : Des situations de communication chez Aquarelle

Mission 11. J'émets et reçois des appels téléphoniques 119
TÂCHE N° 1 : L'émission d'un appel téléphonique
TÂCHE N° 2 : La réception d'un appel téléphonique
TÂCHE N° 3 : La prise de rendez-vous
TÂCHE N° 4 : Un entretien téléphonique chez Aquarelle

Mission 12. Je prends en charge ma clientèle 131
TÂCHE N° 1 : Les facteurs d'ambiance liés à l'accueil
TÂCHE N° 2 : L'approche du client
TÂCHE N° 3 : La recherche des besoins
TÂCHE N° 4 : La prise en charge d'une cliente chez Aquarelle

Mission 13. Je vends 143
TÂCHE N° 1 : La proposition et la présentation d'un produit à la clientèle
TÂCHE N° 2 : L'argumentation
TÂCHE N° 3 : La réponse aux objections
TÂCHE N° 4 : Une vente chez Aquarelle

Mission 14. Je conclus mes ventes 159
TÂCHE N° 1 : La conclusion de la vente
TÂCHE N° 2 : La vente additionnelle
TÂCHE N° 3 : L'encaissement
TÂCHE N° 4 : La prise de congé
TÂCHE N° 5 : La fidélisation de la clientèle
TÂCHE N° 6 : La conclusion d'une vente chez Aquarelle

Mission 15. J'embauche du personnel 177
TÂCHE N° 1 : Les formalités liées à l'embauche
TÂCHE N° 2 : Le contrat de travail
TÂCHE N° 3 : L'organigramme
TÂCHE N° 4 : Une embauche concrète chez Aquarelle

Mission 16. Je m'informe sur la législation professionnelle 191
TÂCHE N° 1 : La législation professionnelle
TÂCHE N° 2 : La convention collective
TÂCHE N° 3 : Le respect de la législation professionnelle chez Aquarelle

Je réussis mon examen 201